



SKRIPSI

**PENYELESAIAN SENGKETA PENYALAHGUNAAN HAK
KEPRIBADIAN KONSUMEN OLEH *FINANCIAL TECHNOLOGY*
(*FINTECH*)**

***COMPLETION OF THE ABUSE OF CONSUMER RIGHTS BY FINANCIAL
TECHNOLOGY (FINTECH)***

SISILIA NAVISA

NIM : 150710101143

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

SKRIPSI

**PENYELESAIAN SENGKETA PENYALAHGUNAAN HAK
KEPRIBADIAN KONSUMEN OLEH *FINANCIAL TECHNOLOGY*
(*FINTECH*)**

***COMPLETION OF THE ABUSE OF CONSUMER RIGHTS BY FINANCIAL
TECHNOLOGY (FINTECH)***

SISILIA NAVISA

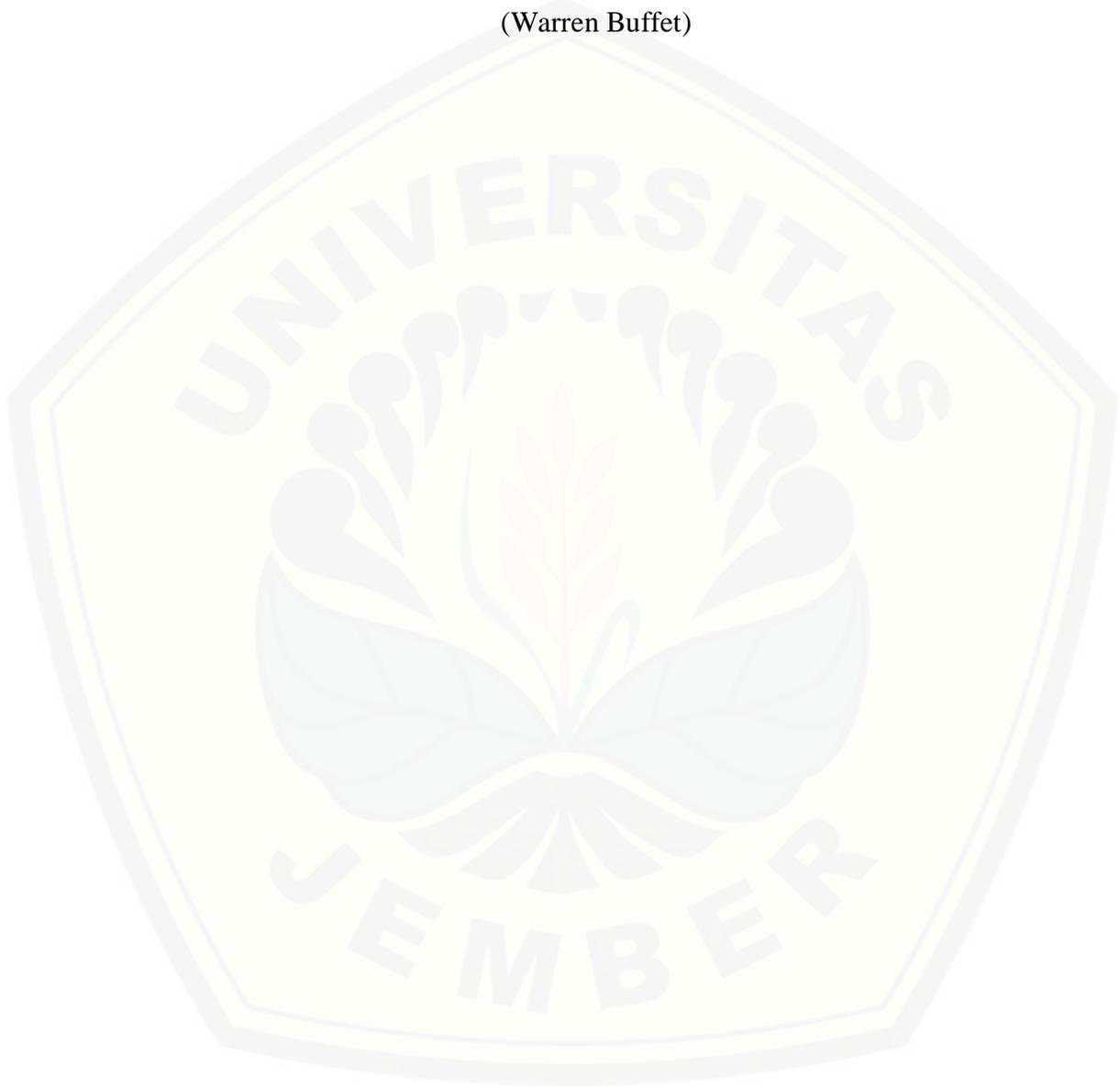
NIM : 150710101143

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2020**

MOTTO

“Someone is sitting in the shade today because someone planted a tree a long time ago (Seseorang bisa duduk di tempat teduh sekarang, karena seseorang telah menanam pohon sejak lama)”

(Warren Buffet)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah S.W.T., penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua yang sangat saya hormati dan saya sayangi Ibu Unggun Sulastri dan Bapak Marhaenudin yang telah menjadi motivator terbaik dan tidak ada hentinya memberi dukungan kepada saya untuk tetap semangat mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih atas doa serta kasih sayang tiada hentinya, terimakasih atas kerja keras membimbing saya dan kesabaran yang tiada habisnya. Kasih sayang Ibu Bapak tak akan pernah tergantikan;
2. Seluruh guru mulai dari bangku Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), hingga Bapak/Ibu Dosen tingkat Universitas Jember yang telah tulus dan sabar membimbing, mengajarkan, dan membekali ilmu pengetahuan;
3. Almamater Universitas Jember yang saya cintai dan saya banggakan;

PERSYARATAN GELAR

**PENYELESAIAN SENGKETA PENYALAHGUNAAN HAK
KEPRIBADIAN KONSUMEN OLEH *FINANCIAL TECHNOLOGY*
(*FINTECH*)**

***COMPLETION OF THE ABUSE OF CONSUMER RIGHTS BY FINANCIAL
TECHNOLOGY (FINTECH)***

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1) dan memperoleh
gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

SISILIA NAVISA

NIM : 150710101143

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 17 JUNI 2020

Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum.
NIP. 198010262008122001

Dosen Pembimbing Anggota

Nanang Suprpto, S.H., M.H
NIP. 195711211984031001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENYELESAIAN SENGKETA PENYALAHGUNAAN HAK
KEPRIBADIAN KONSUMEN OLEH *FINANCIAL TECHNOLOGY*
(*FINTECH*)**

***COMPLETION OF THE ABUSE OF CONSUMER RIGHTS BY FINANCIAL
TECHNOLOGY (FINTECH)***

Oleh:

**SISILIA NAVISA
150710101143**

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

**Dr Dyah Ochtorina S. S.H., M.Hum.
NIP. 198010262008122001**

**Nanang Suprpto, S.H., M.H
NIP. 195711211984031001**

Mengesahkan

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Penjabat Dekan,

**Dr. Moh. Ali, S.H., M.H.
NIP. 197210142005011002**

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 17

Bulan : Juni

Tahun : 2020

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum
NIP. 196812302003122001

Emi Zulaika, S.H., M.H
NIP. 197703022000122001

Dosen Anggota Penguji :

Dr Dyah Ochtorina S, S.H., M.Hum.
NIP. 198010262008122001

(.....)

Nanang Suprpto, S.H., M.Hum.
NIP. 195711211984031001

(.....)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sisilia Navisa

Nim : 150710101143

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya ilmiah dengan judul : **PENYELESAIAN SENGKETA PENYALAHGUNAAN HAK KEPRIBADIAN KONSUMEN OLEH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*** adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sikap sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Juni 2020

Yang menyatakan,

SISILIA NAVISA
NIM. 150710101143

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH S.W.T., yang telah melimpahkan rahmat dan karuni-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul : **PENYELESAIAN SENGKETA PENYALAHGUNAAN HAK KEPRIBADIAN KONSUMEN OLEH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)***, guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi ilmu hukum dan mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, koreksi, dukungan, semangat dan doa dari semua pihak, sehingga pada kesempatan yang baik ini tidak lupa penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Dr Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Utama sekaligus Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk mendidik, memberikan ilmu, nasehat, pengarahan, semangat dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
2. Nanang Suprpto, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Anggota Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan, memberikan ilmu dan nasehat serta mendampingi saya hingga terselesaikan skripsi ini;
3. Edi Wahjuni, S.H., M.Hum selaku Ketua Penguji dan Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H, selaku Sekretaris Penguji yang telah banyak membantu saya dalam memberikan koreksi serta kritik yang membangun maupun saran demi kesempurnaan skripsi ini;
4. Dr. Moh Ali, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Echwan Iriyanto, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
5. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan bekal ilmu dan kesabaran kepada penulis beserta seluruh

Staf Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah membantu secara teknis maupun administratif selama penulis menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Jember;

6. Kepada teman dekat saya, Darul Kamal, Rismalina, dan Sentianu yang tiada bosan selalu memberi semangat kepada saya selama mengerjakan tugas akhir skripsi ini;
7. Kepada Kakak-kakak saya di rumah pergerakan PMII Rayon Hukum yang selalu memberi dukungan moral selama saya berada di Jember dan berproses di PMII Rayon Hukum, Mbak Mida, Mbak Riris, Mbak Amel V, Mbak Zahra, Mas Malik, Mas Mukhlis, Mas Deki, Mas Dhoni, Mas Tijani, dan masih banyak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu;
8. Untuk sahabat-sahabat dan adik-adik saya di PMII Rayon Hukum yang telah berproses bersama dan tak lupa selalu memberi semangat kepada saya, Raka, Habib, Bella, Uus, Nuril, Nida, Nora, Meli, Santi, Lipi, Ardi, Zhahfri, Hanin, Adel, Annisa, Ulfa, Ijul, Efi, dan masih banyak yang tidak dapat saya sebutkan;
9. Semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT menganugerahkan balasan rahmat serta Hidayah-Nya atas segala jasa dan budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadri bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya, khususnya bagi penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan.

Jember,

Penulis

RINGKASAN

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan salah satu bagian dari hukum perdata yang erat kaitannya dengan kehidupan manusia sehari-hari pada zaman modern seperti sekarang ini. Hukum Perlindungan Konsumen sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut meliputi hak dan kewajiban konsumen, hal-hal apa saja yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha, hingga upaya penyelesaian apabila terjadi sengketa atau permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha. Apabila ada hak konsumen yang dilanggar atau disalahgunakan oleh pelaku usaha maka konsumen wajib mendapat perlindungan hukum yang sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, karena belakangan ini banyak terjadi kasus di masyarakat yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan pihak konsumen. Hal tersebut terjadi salah satunya dikarenakan regulasi atau peraturan di Indonesia yang kurang tegas dan jelas dalam mengatur perilaku antara konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan kajian dan pembahasan lebih lanjut melalui karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul **“Penyelesaian Sengketa Penyalahgunaan Hak Kepribadian Konsumen Oleh *Financial Technology (Fintech)*”**. Rumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini yaitu, bentuk penyalahgunaan hak konsumen yang dilakukan oleh *Financial Technology (Fintech)*, upaya penyelesaian apabila terjadi penyalahgunaan hak konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)*. Tujuan dari penelitian yaitu, untuk mengetahui dan memahami bentuk-bentuk penyalahgunaan hak konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)*, mengetahui dan memahami upaya penyelesaian jika terjadi penyalahgunaan hak konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)*. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu penelitian mengenai penerapan norma-norma hukum positif, oleh sebab itu penelitian hukum sering disebut penelitian yuridis normatif. Kajian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual yang sumber datanya menggunakan sumber data hukum primer dan data hukum sekunder. Pengumpulan datanya dengan mengkaji Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Tinjauan pustaka yang terdapat dalam skripsi ini adalah yang *pertama*, penyelesaian, yang *Kedua* menguraikan mengenai penyalahgunaan hak, yang *Ketiga* menguraikan tentang konsumen, dan yang *Keempat* menguraikan mengenai *Financial Technology (Fintech)*.

Pembahasan dalam skripsi ini yang *Pertama*, macam-macam bentuk penyalahgunaan hak konsumen. Penulis mengkaji bahwasannya dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pasal yang mengatur mengenai hal tersebut, tepatnya pada pasal 4 mengenai hak konsumen, kemudian dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Meskipun sudah ada regulasi yang mengatur mengenai hak konsumen, namun para pelaku usaha khususnya *Financial Technology (Fintech)* masih banyak yang melanggar. Banyak dari mereka yang menyalahgunakan hak-hak konsumen tersebut. *Kedua*, upaya hukum dalam penyelesaian

penyalahgunaan hak konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)*, dapat dilakukan melalui peradilan atau melalui luar pengadilan. Apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, maka dapat diselesaikan melalui peradilan dengan mengajukan gugatan, ataupun melalui luar pengadilan atau arbitrase.

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan yang telah diuraikan adalah sebagai berikut : *Pertama*, beberapa Undang-Undang yang berlaku di Indonesia telah mengatur hak-hak konsumen dan pelaku usaha, sebagai pelaku usaha dalam hal ini adalah *Financial Technology (Fintech)* sudah ada pedoman dalam melaksanakan kewajibannya, namun dalam prakteknya masih banyak hal-hal yang menjadi hak konsumen yang dilanggar oleh para pelaku usaha, hal tersebut tentu saja merugikan pihak konsumen. *Kedua*, upaya penyelesaian apabila terjadi penyalahgunaan hak oleh *Financial Technology (Fintech)* adalah dengan beberapa cara, antara lain dengan pengadilan, yaitu pihak yang bersangkutan atau konsumen mengajukan gugatan ke pengadilan yang bersangkutan untuk kemudian perkara yang diajukan akan ditindak lanjuti dan diputus oleh hakim. Selain itu, ada cara melalui luar pengadilan atau arbitrase, cara ini tentu saja dengan kesepakatan kedua belah pihak sebelumnya. Cara ini dinilai lebih efektif dan cepat dibandingkan dengan cara yang pertama yaitu melalui pengadilan. Pada praktiknya, biasanya melibatkan pihak ketiga sebagai mediator untuk membantu menyelesaikan sengketa yang terjadi.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	I
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH.....	x
HALAMAN RINGKASAN.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Metode Penelitian.....	6
1.4.1 Tipe Penelitian.....	7
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	7
1.4.3 Bahan Hukum.....	8
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	9
1.4.3.2 Bahan Hukum Skunder.....	9
1.5 Analisis Bahan Hukum.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11

2.1	Penyelesaian Sengketa	11
2.1.1	Pengertian Penyelesaian sengketa	11
2.1.2	Macam- macam Penyelesaian sengketa	11
2.2	Hak	15
2.2.1	Pengertian Hak	15
2.2.2	Macam-macam Hak	15
2.3	Hak Kepribadian Konsumen	18
2.3.1	Pengertian Hak Kepribadian Konsumen	18
2.3.2	Pengertian Konsumen	19
2.3.3	Macam- macam Hak Kepribadian Konsumen	20
2.4	<i>Financial Technology (Fintech)</i>	22
2.4.1	Pengertian <i>Financial Technology (Fintech)</i>	22
2.4.2	Macam-macam <i>Financial Technology (Fintech)</i>	23
BAB III	PEMBAHASAN.....	26
3.1	Bentuk Penyalahgunaan Hak Kepribadian Konsumen oleh <i>Financial Technology (Fintech)</i>	26
3.1.1	Penjualan Data Pribadi Konsumen	26
3.1.2	Penagihan yang Intimidatif	36
3.2	Upaya Penyelesaian Penyalahgunaan Hak Konsumen oleh <i>Financial Technology (Fintech)</i>	39
3.2.1	Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan	41
3.2.2	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan	44
BAB IV	PENUTUP.....	49
4.1	Kesimpulan.....	49
4.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kasus Penjualan Data Pribadi di Indonesia¹
2. Pelanggaran Data Pribadi di Indonesia²



¹ Tempo.co. diakses pada tanggal 30 Agustus 2019, pukul 11.00 WIB

² Katadata.co.id. diakses pada tanggal 30 Agustus 2019 pukul 11.15 WIB

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hadirnya globalisasi di era *mellennium* ini telah membawa dampak yang besar di seluruh sector kehidupan manusia termasuk salah satunya adalah teknologi dan internet. Teknologi dan internet memiliki peran yang begitu besar dalam menunjang segala aktivitas kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi digital di Indonesia yang sangat besar tentu saja memberikan dampak bagi beberapa sector, salah satunya yaitu dari sector bisnis atau industri bisnis yang kemudian memunculkan perdagangan online atau *e-commerce*. Akan tetapi, dampak dari tumbuh cepatnya perkembangan teknologi dan internet tidak hanya merambah dunia industri perdagangan saja, tetapi juga ada industri keuangan Indonesia. Pernyataan tersebut ditandai dengan munculnya *Financial Technology (fintech)*.³

Pemanfaatan Internet dirasakan sangat besar dampaknya bagi kehidupan manusia. Hampir seluruh aktivitas masyarakat saat ini menggunakan internet, misalnya dalam bidang pendidikan,⁴ bisnis,⁵ pemerintahan, politik, hubungan luar negeri, termasuk pula hubungan antara individu meningkat efektifitas dan efisiensinya sehingga biaya dan waktu yang harus dikeluarkan untuk melakukan aktivitas tersebut menjadi lebih hemat. Namun, penggunaan sistem teknologi informasi yang semakin canggih tidak hanya membawa manfaat tetapi juga membawa dampak negatif. Berbagai kejahatan yang semula dalam kehidupan

³ Ernama, Budiharto, Hendro S. *Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016)*. Diponegoro Law Journal, Vol.6, No.3, (2017). Hlm 1-2

⁴ Pemanfaatan internet dalam bidang pendidikan lebih dikenal dengan sebutan *E-Learning* yang kebanyakan digunakan dalam kegiatan belajar mengajar, publikasi informasi dalam bidang pendidikan, terutama pendidikan pemahaman teknologi informasi melalui media internet. Budi Rahardjo. Makalah pada Seminar dan Workshop *Proses E-Learning di Perguruan Tinggi: Program Tahap Persiapan Bersama* (Bandung : Institut Teknologi Bandung, 2003) diakses pada tanggal 25 November 2019 pukul 21.00 WIB

⁵ Pemanfaatan internet dalam bidang ekonomi biasa dikenal dengan sebutan *E-Commerce*. Dalam bidang bisnis penggunaan internet bertujuan untuk pengembangan bisnis, misalnya pengembangan layanan, transaksi, dan berbagai aktivitas bisnis lainnya. Budi Rahardjo. *Technical Report "Pengimplementasian Electric Commerce di Indonesia"*, 1992. <http://www.paumc.itb.ac.id> diakses pada tanggal 25 November 2019 pukul 21.30 WIB

konvensional (atau lebih familiar disebut dengan “non internet”) sulit dilakukan, belakangan ini justru dengan mudah dilakukan baik secara perorangan ataupun secara berkelompok. Pemanfaatan secara negatif internet tersebut menimbulkan kerugian yang besar, baik bagi individu, masyarakat, bahkan Negara. Berbagai penyalahgunaan internet menuntut adanya pengamanan yang efektif baik dari sisi teknologi maupun dari sisi sistem hukum. Pembentukan peraturan perundang-undangan sebagai upaya regulasi aktivitas penggunaan teknologi informasi dan dampaknya ini sebaiknya mencakup berbagai aspek, contohnya dalam hal penentuan yurisdiksi dan konflik hukum, pengakuan hukum terhadap dokumen digital serta tanda tangan elektronik, perlindungan privasi individu atau konsumen, *cybercrime*,⁶ pengaturan isi dan pengadministrasian nama domain.⁷

Banyaknya angka pengguna internet di Indonesia menunjukkan bahwa potensi pasar yang besar akan mempengaruhi kemunculan berbagai peluang bisnis baru. Sedangkan dilain sisi, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam kegiatan belanja daring (data dalam jaringan), yaitu isu mengenai perlindungan data pribadi dari para konsumen daring (data dalam jaringan). Bahwa didalam aktifitas daring (data dalam jaringan), data pribadi adalah salah satu hal penting terutama berkaitan dengan metode pembayaran, pemasaran, juga penawaran. Perusahaan *e-commerce* dalam menawarkan dan memasarkan barangnya sangat bergantung pada teknologi, yang disebut dengan *ad-targeting*. *Ad-targeting* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh kalangan industry dan bisnis untuk memasarkan suatu produk barang dan jasa dengan cara menarget *potential consumer*. Latar belakang munculnya *ad-targeting* adalah adanya teknologi yang

⁶ *Cybercrime* dikategorikan sebagai tindak pidana yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi,. Secara teknis tindak pidana tersebut dapat dibedakan menjadi *offline crime*, semi *online crime*, dan *cyber crime*. Masing-masing mempunyai karakteristik sendiri, namun perbedaan utama dari ketiganya adalah keterhubungan dengan jaringan informasi publik (internet). *Cybercrime* merupakan perkembangan lebih lanjut dari kejahatan atau tindak pidana yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi computer. www. Hukumonline.com diakses pada tanggal 25 November 2019 pukul 22.20 WiB; Edmon Makarim. *Pengantar Hukum Telematika* (Jakarta : Rajawali Pers, 2005) hlm 8-10

⁷ Didik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom. *Cyber Law* (Bandung : Refika Aditama, 2005) hlm 3

memberikan kemudahan dan keakurasian atau ketepatan dalam promosi dan pemasaran namun dengan biaya yang rendah.⁸

Berdasar adanya teknologi yang dipakai tersebut, menimbulkan potensi adanya permasalahan pemanfaatan data pribadi para konsumen, diantaranya pelacakan transaksi daring (data dalam jaringan) dimana di dalamnya terdapat preferensi belanja, lokasi belanja, data komunikasi, sampai alamat seorang konsumen. Teknologi tersebut bernama *cookies*⁹, dari perangkat tersebut mampu untuk merekam aktifitas pencarian konsumen dan hasilnya adalah *ad targeting* yang sesuai dengan hasil pencarian daring (data dalam jaringan) konsumen sebelumnya. Praktik intervensi terhadap privasi dan gangguan terhadap data pribadi tentunya menjadi salah satu persoalan besar yang mengemuka terutama dengan semakin meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi seperti *cookies* dan *ad-targeting*.¹⁰

Pertumbuhan penggunaan internet telah membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi perusahaan maupun perorangan untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa kepada konsumen dari seluruh dunia. *E-commerce* merupakan salah satu jenis bisnis modern yang meniadakan transaksi sebagaimana dalam bisnis yang konvensional yang mewajibkan kehadiran para pihak dan kertas-kertas sebagai dokumen yang harus dilengkapi. Jenis bisnis ini lebih bersifat *non-face* dan *non-sign*. Terdapat suatu hubungan antara penjual dengan pembeli dalam suatu e-commerce. Hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban pada dasarnya telah diatur dalam peraturan hukum yang disebut hubungan hukum. Pada hukum perdata diatur tentang hak dan kewajiban orang-orang yang mengadakan hubungan hukum yang meliputi peraturan yang

⁸ Masitoh Indriani. *Praktek Surveillance dan Unlawful Interception sebagai Pelanggaran terhadap Hak atas Privasi dalam Kebebasan Berekspresi di Indonesia : Hukum, Dinamika, Masalah. Dan Tantangannya*. (Jakarta : Elsam. 2015) hlm 192

⁹ *Cookies* merupakan sekumpulan file kecil yang disimpan di dalam computer seorang *user* atau pengguna. *Cookies* dirancang sedemikian rupa untuk menyimpan data spesifik pada situs *web* tertentu sehingga dapat diakses balik oleh *server website* yang pernah dikunjungi.

¹⁰ <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Justitia/article/view/1152/823> diakses pada tanggal 18 Oktober 2019 pukul 21.00 WIB

bersifat tertulis berupa peraturan perundang-undangan dan yang bersifat tidak tertulis berupa hukum adat dan kebiasaan yang hidup di dalam masyarakat.¹¹

Penyelesaian sengketa yang lambat dan rumit merugikan para pencari keadilan dalam segala aspek, terlebih apabila hal ini menyangkut dunia bisnis, maka akan mengakibatkan ekonomi biaya tinggi, serta dapat menguras potensi serta sumber daya perusahaan. Pada waktunya, hal tersebut akan berpengaruh pada jalinan hubungan yang tidak harmonis pada sesama kolega bisnis. Sementara dalam dunia bisnis sangat diperlukan penyelesaian sengketa yang cepat, biaya murah, serta *informal procedure*. Mengingat munculnya *e-commerce* dimaksudkan untuk meniadakan kesulitan-kesulitan dalam transaksi bisnis yang konvensional, maka model penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan tentu saja tidak diharapkan untuk dilakukan, karena hanya akan membuang waktu dan biaya.¹²

Salah satu sengketa penyalahgunaan hak kepribadian konsumen adalah mengenai penyalahgunaan data pribadi konsumen. Seperti kasus yang terjadi pada Adi (bukan nama sebenarnya), usia 43 tahun, seorang warga ber-KTP (Kartu Tanda Penduduk) Banyuwangi, Jawa Timur. Berawal dari unggahan seorang pengguna sosial media internet *Twitter* dengan nama akun @hendralm yang mengunggah foto layar dari dugaan aksi jual-beli data pribadi dari sebuah grup tertutup di media sosial dimana dia menjadi anggotanya. Adi tertarik dengan postingan tersebut karena ia merasa ada kesamaan dengan peristiwa yang dialaminya. Pada suatu hari di bulan Desember 2017, mertua Adi mengabarkan bahwa ia kedatangan tamu dari petugas pajak yang menyampaikan tunggakan pajak atas nama Adi dengan jumlah uang 32 milyar. Dulu Adi memang memiliki perusahaan, namun perusahaan tersebut sudah tutup atau bangkrut dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) pun sudah di hapus. Namun petugas pajak mengatakan bahwa NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang dimaksud bukan

¹¹ Achmad Ali. *Keterpurukan Hukum di Indonesia-Penyebab dan Solusinya*. (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2002) hlm 4

¹² Purwanto. *Efektivitas Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) pada Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia, Risalah Hukum*. (Samarinda : FH Universitas Mulawarman, 2005) hlm 14

perusahaan tapi NPWP pribadi. Adi juga tidak pernah terlibat dengan pinjaman online, setelah ditelusuri, Adi menemukan pelaku. Berdasarkan keterangan dari pelaku, dia dikasih beberapa data tapi yang ia pilih adalah Adi, si pelaku juga mengaku bahwa ia hanya belanja pada 1 (satu) perusahaan saja, sedangkan data di pajak ada 6 (enam) perusahaan. Menurut Adi masih ada pelaku lainnya.¹³

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan kajian dan pembahasan lebih lanjut dalam karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul “*Penyelesaian Sengketa Penyalahgunaan Hak Kepribadian Konsumen Oleh Financial Technology (Fintech)*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa bentuk penyalahgunaan hak kepribadian konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)* ?
2. Apa upaya penyelesaian sengketa penyalahgunaan hak kepribadian konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Agar dalam penulisan skripsi ini dapat diperoleh sasaran yang jelas, tepat dan sesuai dengan yang dikehendaki, maka perlu ditetapkan tujuan penelitian. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk dapat memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

¹³ <https://www.abc.net.au/indonesian/2019-08-05/> diakses pada tanggal 28 September 2019 pada pukul 19.00 WIB

2. Sebagai salah satu bentuk penerapan ilmu pengetahuan, khususnya disiplin ilmu hukum yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat.
3. Memberikan informasi dan untuk mengembangkan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta Almamater.
4. Untuk memperluas serta mengembangkan pemahaman terhadap aspek-aspek hukum, baik dalam teori maupun kenyataan khususnya terkait dengan regulasi mengenai data pribadi.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini adalah tujuan yang berkaitan dengan obyek studi yang dibahas, yaitu:

- 1 Mengetahui dan memahami bentuk penyalahgunaan hak konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)* ;
- 2 Mengetahui dan memahami upaya penyelesaian penyalahgunaan hak konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)*

2.4 Metode Penelitian

Pada penyusunan suatu karya ilmiah, tentu tidak dapat terlepas dari sebuah metode penelitian. Adanya metode penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memecahkan suatu permasalahan baik secara teoritis maupun empiris sehingga dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan rasional. Metode penelitian pada karya ilmiah merupakan aspek epistemologis yang sangat penting dan dapat dikemukakan dalam bab tersendiri secara rinci dan jelas.¹⁴

Metode penelitian adalah suatu faktor penting dalam setiap penulisan karya tulis ilmiah. Suatu karya tulis ilmiah haruslah mengandung fakta atau kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, sehingga apa yang tertuang dalam hasil karya ilmiah tersebut dapat mendekati suatu kebenaran yang

¹⁴ Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Edisi Ketiga)*. Cet.3. (Jember: :Jember University Press, 2011) . hlm 21

sebenarnya. Penelitian hukum dilakukan dalam rangka usaha untuk pengembangan hukum serta menjawab isu-isu hukum baru yang berkembang dalam masyarakat. Tanpa penelitian hukum maka perkembangan hukum tidak akan berjalan dengan baik.¹⁵

Pada skripsi ini terdapat beberapa aspek dalam metode penelitian yang dipergunakan untuk menganalisis isu hukum yang sedang dibahas, yaitu tipe penelitian, pendekatan penelitian, bahan hukum, dan analisis bahan hukum.

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini yaitu yuridis normatif (*Legal Research*). Tipe penelitian yuridis normatif (*Legal Research*) yaitu tipe penelitian yang digunakan untuk mengkaji kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.¹⁶ Tipe penelitian yuridis normatif (*Legal Research*) dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil misalnya Undang-Undang, Peraturan-Peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep teoritis yang ada hubungannya dengan permasalahan atau kasus yang dibahas dalam penelitian,¹⁷ dengan judul “Penyelesaian Penyalahgunaan Hak Konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)*”

1.4.2 Pendekatan Masalah

Nilai ilmiah suatu pembahasan dan pemecahan masalah terhadap obyek studi yang diteliti sangat tergantung pada cara pendekatan (*approach*) yang digunakan. Jika cara pendekatan yang digunakan tidak tepat, maka bobot penelitian dan kebenaran tidak akurat. Adapun pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

- a. Pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*) dilakukan dengan melihat dan menelaah undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan

¹⁵ Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi, *Penelitian Hukum : Legal Research* (Jakarta : Sinar Grafika, 2015). Hlm 7

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki. *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2010) hlm. 35

¹⁷ *Ibid*, hlm. 29

isu hukum yang sedang dibahas. Bagi penelitian untuk kegiatan praktis, pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mencari tahu adakah konsistensi dan kesesuaian antara satu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau antara undang-undang dengan Undang-Undang Dasar atau regulasi dari undang-undang.¹⁸ Hasil dari menelaah tersebut merupakan suatu argumentasi untuk memecahkan isu yang dibahas, terkait apa bentuk penyalahgunaan hak kepribadian konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)*, dan apa upaya penyelesaian penyalahgunaan hak konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)*.

- b. Pendekatan konseptual, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk memperoleh kejelasan dan pembenaran ilmiah berdasarkan konsep-konsep hukum yang bersumber dari prinsip-prinsip hukum.¹⁹ Prinsip-prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum. Meskipun tidak secara eksplisit, konsep hukum dapat juga ditemukan di dalam undang-undang. Hanya saja dalam mengidentifikasi prinsip tersebut, peneliti terlebih dahulu memahami konsep tersebut melalui pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang ada.²⁰

Kedua pendekatan tersebut diatas, digunakan untuk mengkaji bentuk-bentuk penyalahgunaan hak kepribadian konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)* dan upaya penyelesaian sengketa penyalahgunaan hak kepribadian konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)*.

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan bagian terpenting dalam penelitian hukum, tanpa bahan hukum tidak akan mungkin dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang sedang dibahas. Guna memecahkan isu hukum yang dihadapi digunakan bahan

¹⁸ *Ibid*, hlm 93

¹⁹ M Hadin Muhjad dan Nunuk Nuswardani. *Penelitian Hukum Indonesia Kontemporer*, Cetakan Pertama (Yogyakarta : Genta Publishing, 2012) hlm. 47

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.*, hlm. 138.

hukum sebagai sumber penelitian hukum.²¹ Bahan hukum dibedakan menjadi 2, yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.²²

1.4.4 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer (*primary source*) adalah bahan hukum yang sifatnya autoritatif, artinya memiliki otoritas. Bahkan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan undang-undang dan putusan-putusan hakim.²³ Adapun bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penulisan ini adalah :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

1.4.5 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang bukan termasuk dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum yang meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal hukum, dan komentar-komentar para ahli hukum atas putusan pengadilan.²⁴

1.5 Analisis Bahan Hukum

Analisa bahan hukum merupakan suatu proses menemukan jawaban dari pokok permasalahan yang diangkat. Analisa bahan hukum yang digunakan dalam penelitian karya tulis ilmiah ini ialah deskriptif normative, yaitu suatu metode untuk mendapatkan gambaran mengenai permasalahan yang diangkat dan didasarkan pada analisa yang diuji dengan norma-norma dan kaidah-kaidah

²¹ Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi., *Op.Cit*, hlm 48

²² *Ibid*, hlm 52

²³ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit*, hlm 141

²⁴ *Ibid*, hlm. 183

hukum yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Hal tersebut dilakukan dengan cara²⁵ :

1. Mengidentifikasi fakta hukum yang ada dan memilah hal-hal yang tidak sejalan atau tidak sesuai untuk mendapatkan isu hukum yang akan dipecahkan;
2. Mengumpulkan bahan hukum yang relevan dengan permasalahan, juga bahan-bahan non hukum;
3. Menganalisis masalah yang ada berdasarkan bahan hukum yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan penilaian berdasarkan argumentasi yang telah dibangun dalam kesimpulan.

²⁵ *Ibid*, hlm. 213

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penyelesaian Sengketa

2.1.1. Pengertian Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian berasal dari kata dasar selesai. Penyelesaian memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga penyelesaian dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Arti kata penyelesaian adalah proses, cara, perbuatan, menyelesaikan (dalam berbagai arti seperti pemberesan, pemecahan).²⁶

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa bisa saja terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan Negara, ataupun antara negara dengan Negara lainnya. Sengketa dengan kata lain dapat bersifat publik maupun keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional. Sengketa merupakan sebuah perkara yang terjadi antara para pihak yang bersengketa di dalamnya mengandung sengketa yang harus diselesaikan oleh kedua belah pihak.²⁷

Pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atau suatu objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.²⁸

2.1.2. Macam-macam Penyelesaian Sengketa

Pertumbuhan ekonomi yang pesat dan kompleks melahirkan berbagai macam bentuk kerjasama bisnis. Mengingat kegiatan bisnis semakin meningkat dari hari ke hari, maka tidak mungkin dihindarkan terjadinya sengketa bisnis

²⁶ <https://lektur.id/arti-penyelesaian/> diakses pada tanggal 28 Januari 2020 pukul 00.55 WIB

²⁷ Lili Rasidi. *Hukum Sebagai Suatu Sistem*. (Bandung : Mandar Maju, 2003) hlm 22

²⁸ Winardi. *Management Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*. (Bandung : Mandar Maju, 2007) hlm 1

(*dispute*) diantara para pihak yang terlibat.²⁹ Sengketa muncul disebabkan berbagai alasan dan masalah yang melatarbelakanginya, terutama adanya *conflict of interest* diantara para pihak. Sengketa yang timbul diantara pihak-pihak yang terlibat dalam berbagai macam kegiatan bisnis atau perdagangan dinamakan sengketa bisnis, dan setiap sengketa pasti ada cara penyelesaiannya.³⁰

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan beberapa macam bentuk penyelesaian, antara lain :

1. Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan (Litigasi)

Menurut Suyud Margono berpendapat bahwa :³¹

“ Litigasi adalah gugatan atas suatu konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya, dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambilan keputusan dua pilihan yang bertentangan”.

Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, dimana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir sari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.³² Prosedur dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal (*very formalistic*) dan sangat teknis (*very technical*). Seperti yang dinyatakan oleh J. David Reitzel “*there is a long wait for litigants to get trial*”, selain untuk mendapat putusan yang berkekuatan hukum tetap, untuk menyelesaikan pada satu instansi peradilan juga membutuhkan waktu.³³

²⁹ Bambang Sutiyoso. *Penyelesaian Sengketa Bisnis*. (Yogyakarta : Citra Media, 2006) hlm 3

³⁰ *Ibid*

³¹ *Tinjauan Umum Mengenai Upaya Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Menurut Sistem Hukum Indonesia*. <http://repository.unpas.ac.id/> diakses pada tanggal 23 Maret 2020 pukul 12.20 WIB

³² Nurnaningsih Amriani. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*. (Jakarta : Grafindo Persada, 2012) hlm 16

³³ Yahya Harahap. *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*. (Jakarta : Sinar Grafika, 2009) hlm 233

2. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

Pada penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, telah dikenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau Alternative Dispute Resolution (ADR), yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 30 tentang Arbitrase dan ADR yang berbunyi sebagai berikut :

“Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”

Berkembangnya berbagai cara penyelesaian sengketa (settlement method) di luar pengadilan, yang dikenal dengan ADR dalam berbagai bentuk, seperti :³⁴

a. Arbitrase

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menjelaskan bahwa,

“Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”

Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi perselisihan yang mungkin terjadi maupun yang sedang mengalami perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi/konsultasi maupun melalui pihak ketiga serta untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui peradilan.

b. Negosiasi

Menurut Ficher dan Ury, negosiasi adalah komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbed.³⁵ Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Susanti Adi Nugroho bahwa, negosiasi merupakan proses tawar menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan

³⁴ *Ibid*

³⁵ Nurnaningsih Amriani, *Op Cit*, hlm 23

penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.³⁶

c. Mediasi

Menurut Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu mediator.

Mediasi (*mediation*) melalui sistem kompromi (*compromise*) diantara para pihak, sedang pihak ketiga yang bertindak sebagai mediator hanya sebagai penolong (*helper*) dan fasilitator.³⁷

d. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator. Dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, maka solusi yang dibuat konsiliator akan menjadi resolution.³⁸

e. Penilaian Ahli

Penilaian ahli merupakan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi.³⁹

Selain cara-cara penyelesaian sengketa sebagaimana disebutkan diatas yang di dasarkan pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, dalam sistem hukum di Indonesia tentang hal tersebut telah diatur pula dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman sebagaimana disebutkan dalam pasal 58 dan Pasal 60, yang pada pokoknya menentukan tentang penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi. Hasil akhir dari rangkaian proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dengan mengacu kepada ketentuan sebagaimana

³⁶ Susanti Adi Nugroho. *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*. (Jakarta : Prenada Media, 2009) hlm 21

³⁷ Yahya Harahap, *op cit.* hlm 240

³⁸ Nurnaningsih Armani, *op cit.* hlm 34

³⁹ Takdir Rahmadi. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. (Jakarta : Rajawali Pers, 2011) hlm 19

diatur dalam Pasal 6 ayat 7 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang berhasil makan akan menghasilkan kesepakatan atau perdamaian diantara para pihak⁴⁰.

2.2 Hak

2.2.1 Pengertian Hak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dalam hal ini pengertian hak adalah sesuatu hal yang benar, milik, kepunyaan, kewenangan dan kekuasaan seseorang untuk berbuat sesuatu karena telah diatur oleh Undang-undang atau peraturan.⁴¹

Menurut Sudikno Martokusumo dalam bukunya yang berjudul Mengenai Hukum : Suatu Pengantar menyatakan bahwasannya dalam pengertian hukum, hak adalah suatu kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Sedangkan kepentingan sendiri memiliki makna tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hak merupakan suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.⁴²

2.2.2 Macam-Macam Hak

Janus Sidabalok dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia menyebutkan bahwa ada 3 (tiga) macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya, antara lain :⁴³

1. Hak manusia karena kodratnya, merupakan hak yang diperoleh sejak lahir. Misalnya hak untuk hidup, hak untuk bernafas. Hak manusia karena kodratnya ini tidak boleh diganggu gugat oleh Negara, bahkan Negara wajib menjamin pemenuhannya;
2. Hak yang lahir dari hukum, merupakan hak yang diberikan oleh Negara kepada warga Negara. Hak yang lahir dari hukum disebut juga sebagai hak hukum. Misalnya hak untuk memberi suara dalam pemilu;

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ <https://kbbi.web.id/hak> diakses pada tanggal 31 Maret 2020 pukul 15.38

⁴² <https://bpkn.go.id/uploads/document/41b64ac58b0ad0d025f7911dc4d1839d6492214a.pdf> diakses pada tanggal 5 September 2019 pukul 14.00 WIB

⁴³ Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2006). Hlm 68

3. Hak yang lahir dari hubungan kontraktual. Hak ini didasarkan pada perjanjian atau kontrak antara orang yang satu dengan orang yang lain. Contohnya pada peristiwa jual beli, hak pembeli adalah menerima barang, sedangkan hak penjual adalah menerima uang.

Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :⁴⁴

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Tujuan utama seorang konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa adalah memperoleh manfaat dari barang/jasa yang dikonsumsinya tersebut. Perolehan manfaat tersebut tidak boleh mengancam keselamatan jiwa dan harta benda konsumen, serta harus menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Dapat dipastikan bahwa konsumen tidak akan mau mengkonsumsi barang/jasa yang dapat menyebabkan keselamatan jiwa dan hartanya terancam. Untuk itu, konsumen harusnya diberi kebebasan dalam memilih barang/jasa yang akan dikonsumsinya. Kebebasan dalam memilih ini berarti konsumen tidak ada paksaan atau tipu daya pelaku usaha agar konsumen memilih barang/jasa miliknya;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sebelum memilih, konsumen diharuskan memperoleh informasi yang benar mengenai barang/jasa yang akan dikonsumsinya. Informasi akan menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk memilih.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Sering kali konsumen memperoleh kerugian ketika menggunakan suatu barang/jasa, hal itu menandakan ada suatu kelemahan pada barang/jasa yang diproduksi atau disediakan oleh pelaku usaha. Sehubungan dengan hal tersebut, maka diharapkan agar para pelaku usaha

⁴⁴ <http://www.jurnalhukum.com/> diakses pada tanggal 5 September 2019 pukul 21.00 WIB

mau menerima setiap pendapat dan keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Di lain sisi, pelaku usaha juga memiliki keuntungan dengan adanya keluhan atau pendapat dari konsumen karena pelaku usaha memperoleh masukan untuk meningkatkan kualitas barang/jasanya.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pelaku usaha sudah pasti sangat memahami mengenai barang/jasanya. Sedangkan konsumen tidak mengetahui sama sekali apa saja proses yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk menyediakan barang/jasa yang dikonsumsinya, sehingga posisi konsumen lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Untuk itu, perlu dilakukan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa yang patut bagi bagi konsumen. Arti dari kata patut disini adalah tidak memihak kepada salah satu pihak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Pada poin sebelumnya sudah dijelaskan bahwa posisi konsumen lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, maka dari itu pelaku usaha harus memberikan pembinaan dan pendidikan yang baik dan benar kepada konsumen. Pembinaan dan pendidikan yang dimaksud yaitu mengenai bagaimana cara mengkonsumsi yang bermanfaat bagi konsumen, dan bukan bertujuan untuk mengeksploitasi konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Telah menjadi Hak Asasi Manusia untuk diperlakukan sama. Pelaku usaha harus memberikan perlakuan dan pelayanan yang sama kepada semua konsumennya tanpa memandang perbedaan agama, ras, ideologi, kekayaan, ataupun status sosial.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Tujuan dari pemberian kompensasi, ganti rugi ataupun penggantian adalah untuk mengembalikan keadaan konsumen ke keadaan seperti semula seolah-olah peristiwa yang merugikan konsumen itu tidak terjadi.

9. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya. Hak konsumen sebenarnya sangat banyak dan dapat terus bertambah. Adanya ketentuan tersebut menimbulkan peluang bagi pemerintah untuk menjamin pemenuhan hak konsumen yang tidak diatur pada ketentuan diatas.

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Meskipun sangat beragam, namun secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, antara lain :⁴⁵

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh Negara ataupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.⁴⁶

2.3 Hak Kepribadian Konsumen

2.3.1 Pengertian Hak Kepribadian

Pemenuhan kebutuhan hidup di dalam masyarakat sangatlah penting dan menjadi hal yang sangat utama. Pada pemenuhan kebutuhan kehidupan masyarakat sering kali menggunakan transaksi *online*. Upaya masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kehidupan sehari-hari dalam transaksi diantaranya adalah diaplikasikan dalam bentuk perjanjian. Pada Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menyatakan bahwa :

⁴⁵ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. (Surabaya : Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga, 2000) hlm 140

⁴⁶ Abdul Halim Barkatullah. *Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce*. <https://journal.uii.ac.id/IUSTUM/article/view/1061/1801> diakses pada tanggal 31 Maret 2020 pukul 15.00 WIB

“suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”

Pasal tersebut menjelaskan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri satu sama lain. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga konsumen merasa aman dalam menjalankan kepentingannya.⁴⁷

Hak Kepribadian merupakan suatu hak yang timbul dalam suatu hubungan khusus antara beberapa individu karena fungsi khusus yang dimiliki setiap orang terhadap orang lainnya. Seperti contohnya kegiatan pinjam-meminjam uang antar manusia dengan janji pengembalian dalam waktu tertentu.⁴⁸

2.3.2 Pengertian Konsumen

Kata Konsumen berasal dari bahasa Inggris, yakni “*Consumer*” yang memiliki arti setiap orang yang menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk baik barang ataupun jasa.⁴⁹

Menurut ketentuan Pasal (1) angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian perlindungan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁵⁰

Konsumen (*consumer*) secara harfiah diartikan sebagai “orang atau pelaku usaha yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”, atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah

⁴⁷ ⁴⁷ Ahmad Miru dan Sakka Pati. *Hukum Perikatan (Penjelasan Pasal 1233 sampai Pasal 1456 BW)*. (Jakarta : Rajagrafindo Persada, 2011) hlm 63

⁴⁸ <https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-hak-adalah.html> diakses pada tanggal 3 April 2020 pukul 15.18 WIB

⁴⁹ <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-konsumen.html> diakses pada tanggal 4 Oktober 2019 pukul 19.42 WIB

⁵⁰ Lihat Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

barang”. Ada pula yang mengartikan “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”.⁵¹ Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan bahwa para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa. Berdasar rumusan tersebut, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir. Pada negara Perancis, berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang, konsumen diartikan sebagai, “*The person who obtains goods or services for personal or family purposes*”. Definisi tersebut terkandung dua unsur, yaitu yang pertama konsumen hanya orang, dan yang kedua, barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi dan keluarga. Di Australia, dalam Trade Practices Act 1974, pengertian konsumen adalah seseorang yang memperoleh barang atau jasa tertentu dengan persyaratan harganya tidak melewati 40.000 dollar Australia. Artinya sejauh tidak melewati jumlah uang diatas, tujuan pembelian barang atau jasa tersebut tidak dipersoalkan.⁵²

2.3.3 Macam-Macam Hak Kepribadian Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karenanya, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Materi atau hal-hal yang mendapatkan perlindungan tersebut bukanlah hanya sekedar berbentuk fisik, namun lebih ke hak-haknya yang bersifat abstrak. Atau dengan kata lain, perlindungan konsumen sebenarnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.⁵³

Perlindungan konsumen identik dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum dikenal empat hak kepribadian konsumen, yaitu :⁵⁴

⁵¹ Arrianto Mukti Wibowo. *Kerangka Hukum Digital Signature dalam Electronic Commerce, Grup Riset Digital Security dan Electronic Commerce*. (Depok : Fakultas Ilmu Komputer) hlm 102

⁵² Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi Revisi (Jakarta : Grasindo, 2004) hlm 5

⁵³ *Ibid*

⁵⁴ *Ibid*

1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*The Right to Safety*)

Konsumen memiliki hak mendapatkan keamanan dan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha kepadanya. Produk barang dan jasa tersebut dilarang membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko tinggi. Selain hal tersebut, konsumen juga memiliki hak atas keamanan data pribadi yang masuk pada pelaku usaha.

2) Hak untuk mendapatkan informasi (*The Right to be Informed*)

Setiap produk yang dikenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar, baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, ataupun dengan mencantumkan dalam kemasan produk atau barang. Hal tersebut bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

3) Hak untuk memilih (*The Right to Choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Konsumen juga tidak diperkenankan mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga konsumen tidak memiliki kebebasan untuk memilih.

4) Hak untuk di dengar (*The Right to be Heard*)

Hak untuk di dengar (*The Right to be Heard*) memiliki kaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Hal tersebut dikarenakan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering kali tidak cukup untuk memuaskan konsumen.

Menurut Mieke Komar Kantaatmadja, perjanjian transaksi yang dilakukan melalui media elektronik merupakan perluasan dari konsep perjanjian transaksi yang ada di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Perjanjian melalui internet memiliki dasar hukum perdagangan konvensional atau jual beli dalam hukum perdata. Perbedaannya adalah bahwa perjanjian melalui

internet bersifat khusus karena terdapat unsur peranan yang sangat dominan dari media dan alat-alat elektronik⁵⁵.

2.4 *Financial Technology*

2.4.1 Pengertian *Financial Technology*

Menurut *National DigitalResearch Center* (NDRC), teknologi finansial merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial. Istilah tersebut berasal dari kata “*financial*” dan “*technology*” (*FinTech*) yang bertumpu pada inovasi finansial yang bercampur dengan teknologi modern.⁵⁶ The Oxford Dictionary menjelaskan bahwa *Financial Technology* sebagai program komputer dan teknologi lain yang digunakan untuk mendukung ataupun memungkinkan layanan perbankan dan keuangan.⁵⁷

Terkait itu, di Indonesia *Fintech* dikenal sebagai istilah Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Mengenai *Financial Technology* sendiri telah diatur pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Pada Pasal 1 angka 3 POJK Nomor 77/POJK.01/2016 menjelaskan bahwa:⁵⁸

“Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (*fintech*) adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.”

Selain pengertian diatas, Bank Indonesia juga memberikan pengertian dari *Financial Technology* (Teknologi Finansial). Definisi Teknologi Finansial menurut Bank Indonesia yang tertuang dalam Pasal 1 Angka 1 Peraturan Bank

⁵⁵ Mieke Komar Kantaatmadja. *Cyberlaw : Suatu Pengantar, cet 1.* (Jakarta : ELIPS, 2001) hlm 15

⁵⁶ <https://www.maxmanroe.com> diakses pada tanggal 13 Januari 2020 pukul 18.00 WIB

⁵⁷ <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/fintech> diakses pada 13 Januari 2020 pukul 18.05 WIB

⁵⁸ Lihat Pasal 1 Angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi

Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial adalah :⁵⁹

Pengguna Teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.

Financial Technology merupakan suatu jalan keluar di bidang keuangan di Indonesia. *Financial Technology* digunakan sebagai suatu layanan keuangan digital yang hingga saat ini sedang berkembang pesat dapat memfasilitasi masyarakat untuk mengerjakan proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman dan modern.

2.4.2 Macam-Macam *Financial Technology (Fintech)*

Pada pelaksanaannya, *Financial Technology (Fintech)* terbagi dalam beberapa klasifikasi, diantara adalah sebagai berikut :

1. *Peer to Peer (P2P) Lending*. *Peer to Peer (P2P) Lending* merupakan *marketplace* atau pasar yang menjadi sarana bertemunya pencari modal dan investor dalam bidang pinjaman. Adanya portal pinjaman yang mudah diakses dan dijangkau kapan saja dan dimana saja, *Fintech* dapat merambah peminjam dan investor di seluruh Indonesia.
Peer to Peer (P2P) Lending merupakan suatu konsep finansial yang menggunakan bantuan teknologi informasi untuk menyediakan layanan pinjam meminjam uang dengan mudah dan tidak rumit, dimana pendana hanya menyediakan sarana yang memungkinkan kreditur dan debitur untuk melakukan proses pinjam meminjam secara *online*.⁶⁰ *Peer to Peer (P2P) Lending* adalah pinjam meminjam dari satu orang ke orang yang lain. Ini berarti hanya ada 2 pihak. Pada proses pemberian pinjamannya tanpa melalui agen perantara seperti bank atau lembaga kredit. Melainkan terdapat

⁵⁹ Lihat Peraturan Bank Indonesia Pasal 1 Angka 1 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial

⁶⁰ <https://www.finansialku.com/klasifikasi-fintech-menurut-bank-indonesia/> diakses pada tanggal 15 Maret 2019 pukul 19.16 WIB

situs web khusus berupa *platform* Penyelenggara dimana pengguna dapat menjadi peminjam ataupun menjadi pemberi pinjaman. Pada pinjam meminjam secara *online* tidak ada jaminan.⁶¹ Dalam Peer to Peer (P2P) Lending, resiko memiliki kemungkinan lebih tinggi karena memungkinkan untuk memeriksa sejarah kredit riil peminjam dalam banyak kasus dan untuk membuat penilaian pinjamannya. Berkaitan dengan hal tersebut, suku bunga untuk kredit ini juga akan relatif lebih besar. Berdasarkan hal tersebut Pemberi Pinjaman akan lebih suka meminjamkan banyak pinjaman kecil kepada banyak peminjam untuk mengurangi resiko pembayaran kembali.⁶² Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelenggaraan *Finance Technology (Fintech)* berbasis *Peer to Peer (P2P) Lending* ini adalah sebagai lembaga independen yang memiliki tugas, wewenang, fungsi, pengaturan, pengawasan, pemeriksa dan juga sebagai penyidik. Tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai pembuat regulasi dalam pengadaan *Financial Technology (Fintech)* berbasis *Peer to Peer (P2P) Lending* sehingga harus dapat membuat peraturan yang jelas dan dapat memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat yang menggunakan jasa layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi ini, selain masyarakat peraturan tersebut juga harus dapat melindungi perusahaan yang menjadi peminjam uang kepada masyarakat.⁶³

2. *Market Aggregator*. *Market Aggregator* ini merupakan suatu portal yang mengumpulkan dan mengoleksi data finansial untuk disajikan kepada penggunanya. Berbagai data finansial tersebut kemudian dapat dibandingkan untuk memilih produk keuangan yang terbaik atau paling menguntungkan. Manfaat dari jasa pembanding ini adalah pengguna dapat

⁶¹ Ekaterina Kalmykova, Anna Ryabova (Tomsk Polytechnic University), *Fintech Market Development Perspective*, DOI:10.1051/shsconf/20162801051. Hlm 2

⁶² *Ibid.*

⁶³ Neni Sri Imaniyati, Panji Adam Agus Putra. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Cetakan kedua (Revisi). (Bandung: Refika Aditama, 2016). hlm 195

membandingkan produk finansial satu dengan yang lain, sehingga pengguna dapat mengambil keputusan finansial yang terbaik.⁶⁴

3. Risk and Investment Management atau dengan kata lain Manajemen Resiko dan Investasi. Risk and Investment Management merupakan suatu layanan untuk perencanaan keuangan dalam bentuk digital. Dalam layanan tersebut, pengguna akan dibantu untuk mengetahui bagaimana kondisi keuangan mereka. Selain itu juga dapat melakukan perencanaan keuangan dengan mudah dan cepat.⁶⁵
4. *Payment, Settlement, and Clearing*. Layanan pembayaran tersebut mempunyai tujuan untuk memberi kemudahan dan mempercepat proses pembayaran atau transaksi melalui online. *Payment, Settlement, and Clearing* ini sendiri berada dalam ranah Bank Indonesia, contohnya yaitu *e-wallet* dan *payment gateway*.

Berdasarkan data Asosiasi *Fintech* Indonesia (AFTECH), saat ini sudah ada 235 penyelenggara *Financial Technology (Fintech)* yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Jumlah penyelenggara *Peer to Peer (P2P) Lending* yang tumbuh paling pesat jika dibandingkan dengan macam-macam *Financial Technology (Fintech)* yang lain.⁶⁶

⁶⁴ <https://www.finansialku.com/klasifikasi-fintech-menurut-bank-indonesia/> diakses pada tanggal 13 Januari 2020 pukul 18.35 WIB

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20180110145800-37-1126/ini-dia-empat-jenis-fintech-di-indonesia> diakses pada tanggal 18 Juni 2020 pukul 15.46 WIB

BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada pembahasan diatas dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Beberapa bentuk hak yaitu hak absolut atau mutlak dan hak relatif. Hak kepribadian konsumen termasuk ke dalam golongan hak absolut atau mutlak karena tanpa diperjanjikan sebelumnya, hak tersebut sudah melekat pada konsumen. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, data pribadi merupakan salah satu hak konsumen yang harus dilindungi. Penyalahgunaan hak kepribadian konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)* yakni penjualan data pribadi konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)* yang kemudian dapat disalahgunakan oleh pihak yang membeli data pribadi tersebut, seperti kasus yang terjadi pada Adi warga berkependudukan Banyuwangi, selain itu juga cara penagihan yang intimidatif yang dilakukan oleh *Financial Technology (Fintech)* dengan melibatkan *Dept Collector* tentu bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2012 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Upaya penyelesaian sengketa penyalahgunaan hak kepribadian konsumen oleh *Financial Technology (Fintech)* ada tiga (3) cara. Menurut Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dapat dengan cara penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melibatkan pihak pengadilan atau pihak ketiga yang netral, penyelesaian di luar pengadilan, dan penyelesaian dijalar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

4.2. Saran

Sebagai sumbangan pemikiran untuk memecahkan permasalahan terkait penyelesaian sengketa penyalahgunaan hak kepribadian oleh *Financial Technology (Fintech)*, maka penulis menyarankan sebagai berikut :

1. Kepada konsumen, hendaknya sebelum memutuskan untuk mendaftarkan dirinya ke *Financial Technology (Fintech)* lebih teliti dan mencari tahu mengenai latar belakang *Financial Technology (Fintech)* yang akan dipilihnya, agar tidak terjadi hal-hal semacam ini.
2. Kepada konsumen, hendaknya menyelesaikan sengketa diluar pengadilan guna menemukan kesepakatan, agar tidak memakan banyak waktu dan biaya.
3. Kepada Pelaku Usaha, pada permasalahan ini adalah *Financial Technology (Fintech)* hendaknya mematuhi Peraturan-Peraturan yang telah dibuat oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Undang-Undang yang berlaku, dan lebih bertanggung jawab atas hak-hak konsumen.
4. Kepada pelaku usaha, hendaknya menyadari kesalahannya dan segera bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan.
5. Kepada Pemerintah, hendaknya segera membuat regulasi khusus yang mengatur mengenai Perlindungan data pribadi secara khusus agar kasus penjualan data pribadi terulang kembali.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung : Nusa Media.
- Achmad Ali. 2002. *Keterpurukan Hukum di Indonesia- Penyebab dan Solusinya* . Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ahmadi Miru. 2000. Disertasi : *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Surabaya : Pascasarjana Universitas Airlangga.
- dan Sakka Pati. 2011. *Hukum Perikatan (Penjelasan Pasal 1233 sampai Pasal 1456 BW)*. Jakarta :Rajagrafindo Persada.
- dan Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Asril Sitompul. 2016. *Hukum Internet, Pengenalan Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace*. Bandung : PT.Citra Aditya Bakti .
- Az. Nasution. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan,
- Bambang Sutiyoso. 2006. *Penyelesaian Sengketa Bisnis*.Yogyakarta : Citra Media.
- Didik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom. 2005. *Cyber Law*. Bandung : Refika Aditama.
- Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi. 2015. *Penelitian Hukum : Legal Research*. Jakarta : Sinar Grafika
- Edmon Makarim. 2005. *Pengantar Hukum Telematika*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- . 2010. *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*. Jakarta:Raja Grafindo Persada
- Gary Goodpaster. 1999. *Panduan Negosiasi dan Mediasi*. Jakarta : ELIPS.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : Madar Maju.
- Janus Sidabalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : : Citra Aditya Bakti.
- Jimmy Joses Sembiring. 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta : Visi Media.

- Lili Rasidi. 2003. *Hukum Sebagai Suatu Sistem*. Bandung : Mandar Maju.
- Masitoh Indriani. 2015. *Praktek Surveillance dan Unlawful Interception sebagai Pelanggaran terhadap Hak atas Privasi dalam Kebebasan Berekspresi di Indonesia : Hukum, Dinamika, Masalah. Dan Tantangannya*. Jakarta : Elsam.
- M Hadin Muhjad dan Nunuk Nuswardani. 2012. *Penelitian Hukum Indonesia Kontemporer*, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Genta Publishing.
- Mieke Komar Kantaatmadja. 2001. *Cyberlaw : Suatu Pengantar*, cet . Jakarta : ELIPS.
- Neni Sri Imaniyati, Panji Adam Agus Putra. 2016. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Cetakan kedua (Revisi). Bandung: Refika Aditama.
- Nurnaningsih Amriani. 2012. *Mediasi Altermatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*. Jakarta : Grafindo Persada.
- Peter Mahmud Marzuki. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.
- Purwanto. 2005. *Efektivitas Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) pada Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia, Risalah Hukum*. Samarinda : FH Universitas Mulawarman.
- Sidharta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi Revisi. Jakarta : Grasindo.
- Susanti Adi Nugroho. 2009. *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*. Jakarta : Prenada Media.
- , 2009. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Takdir Rahmadi. 2011. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Tim Penyusun. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Edisi Ketiga)*. Cet.3.Jember : Jember University Press.
- , 2011. *Pilar-Pilar Penting Daya Saing dan Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Direktorat Jendral Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan.

Winardi. 2007. *Management Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*. Bandung : Mandar Maju.

Yahya Harahap. 2009. *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*. Jakarta : Sinar Grafika.

Yusuf Shofie. 2002. *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Koporasi*, cetakan 1. Jakarta : Ghalia Indonesia.

B. BAHAN AJAR

Makalah pada Seminar dan Workshop *Proses E-Learning di Perguruan Tinggi: Program Tahap Persiapan Bersama* (Bandung : Institut Teknologi Bandung. 2003)

C. JURNAL

Abdul Halim Barkatullah. *Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce*. Banjarmasin : Fakultas Hukum Lambung Mangkurat.

Adel Chandra. *Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitannya Dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008*. <http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEIJ-Journal-3653-adel-chandra.pdf>

Arfian Setiantoro. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Harga Dalam Pembayaran Argometer di Taksi*. Semarang : Universitas Diponegoro, 2016.

Arrianto Mukti Wibowo. *Kerangka Hukum Digital Signature dalam Electronic Commerce*. Depok : Fakultas Ilmu Komputer.

Ekaterina Kalmykova, Anna Ryabova (Tomsk Polytechnic University), *Fintech Market Development Perspective*, DOI:10.1051/shsconf/20162801051.

Emama, Budiharto dan Hendro S. *Pengawasan Otoritass Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology* (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016). *Diponegoro Law Journal*, Vol.6 No.3, 2017.

Felikas Petrauskas, Egle Kbartiene. *Online Dispute Resolution in Consumer Disputes*. *Jurisprudencia*. Mykolas Romeris University. 2011. Artikel dalam *Jurnal Online Gagah Satria Utama*, *Online Dispute Resolution: a Revolution in Modern Law Practice*.

Karina Lesty WP. *Perjanjian Jual Beli dalam Transaksi E-Commerce*. <http://repository.unila.ac.id>. Lampung : Fak.Hukum UNILA, 2011.

Katsh, E Rifkin. *Online Disputes Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. (San Fransisco : Jossey Bass, 2001) hlm 9. Artikel dalam jurnal Online Gagah Satria Utama. *Online Dispute Resolution: a Revolution in Modern Law Practice*.

D. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang – Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependuduk.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/ MPP/Kep/ 12/ 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Peraturan Bank Indonesia Pasal 1 Angka 1 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.

E. INTERNET

<https://www.tempo.co/abc/4512/data-dijual-untuk-buat-enam-perusahaan-kasus-penjualan-data-pribadi-di-indonesia>

<https://katadata.co.id/berita/2019/08/02/pelanggaran-data-pribadi-di-indonesia-diperdagangkan-hingga-ancaman>

<http://www.paumc.itb.ac.id>

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5c9b2d59c6c3e/persoalan-perlindungan-konsumen-di-industri-fintech>

<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Justitia/article/view/1152/823>

<https://www.abc.net.au/indonesian/2019-08-05/>

<https://lektur.id/arti-penyelesaian>

<http://repository.unpas.ac.id/28632/4/G.%20BAB%20II.pdf>

<https://kbbi.web.id/hak>

<https://bpkn.go.id/uploads/document/41b64ac58b0ad0d025f7911dc4d1839d6492214a.pdf>

<http://www.jurnalhukum.com>

<https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-hak-adalah.html>

<https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-konsumen.html>

<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/fintech>

<https://www.finansialku.com/klasifikasi-fintech-menurut-bank-indonesia/>

<https://www.abc.net.au/indonesian/2019-08-05/>

Algoritma Kriptografi | IT-Jurnal.com

<file:///D:/Aspek%20Hukum%20Perlindungan%20Data%20Pribadi%20di%20Dunia%20Maya.pdf>

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5c1c9d0759592/ragam-masalah-hukum-fintech-yang-jadi-sorotan-di-2018>